



COVID-19 :

**ACCÉLÉRATEUR D'INÉGALITÉS
SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI**



DUO FOR A JOB
intergenerational coaching



Sommaire

1. Les jeunes chercheur·euse·s d'emploi issu·e·s de l'immigration fortement touché·e·s par la crise.....	6
2. Les difficultés d'insertion professionnelle s'accroissent.....	7
2.1 La situation sociale et financière des jeunes se détériore.....	7
2.2 Des services publics pas suffisamment accessibles.....	10
2.3 Une transformation des moyens de communication et de recherche d'emploi via le digital problématique pour une partie des jeunes.....	11
3. Le digital, pas une fin en soi.....	13
4. Pour un futur inclusif.....	14
Méthodologie.....	15

Introduction

Ce rapport s'appuie avant tout sur l'expérience de DUO for a JOB dans l'accompagnement des jeunes issu·e·s de l'immigration¹. Depuis 2013, DUO for a JOB a accompagné plus de 3200 jeunes dans leur désir de construire leur vie professionnelle.

En conséquence de la crise sanitaire, DUO for a JOB a transformé son programme pour continuer à assurer sa mission : susciter, créer et prendre soin des liens entre les citoyen·ne·s afin de prévenir l'isolement, renforcer la solidarité et lutter activement contre les inégalités.

Depuis septembre 2020, le parcours d'un·e jeune peut être entièrement réalisé en présentiel et/ou à distance. Grâce à ces adaptations, DUO for a JOB a permis la création de plus de 720 duos en 2020.

Malgré l'accompagnement offert par les mentors et la structure de DUO for a JOB ainsi que le réseaux de partenaires publics et associatifs, les équipes ont constaté depuis mars, une fragilisation de la situation des jeunes accompagné·e·s, tant au niveau socio-économique, que dans la recherche d'emploi et l'accès aux services existants.

Pour objectiver et analyser ces difficultés, nous avons donc interrogé 128 mentees et 195 mentors. Avec cette recherche, nous souhaitons donner à voir la réalité des jeunes que DUO for a JOB accompagne pour prévenir et éviter que la fracture numérique et sociale ne continue à se creuser.

1. Par "jeunes issus de l'immigration", nous entendons des jeunes de nationalité étrangère, des jeunes naturalisés belges ainsi que des jeunes belges nés en Belgique de parents ou de grands parents nés dans un pays tiers (hors de l'Union Européenne).

1. Les jeunes chercheur·euse·s d'emploi issu·e·s de l'immigration fortement touché·e·s par la crise

Bien avant le contexte particulier lié au COVID-19, les jeunes issu·e·s de l'immigration faisaient déjà face à des [inégalités sur le marché du travail](#)²: difficultés d'accès à l'emploi, emplois précaires, discrimination, difficultés sociales, etc. Le taux d'emploi des jeunes d'origine étrangère non-européenne était bien plus faible (36%) que celui des jeunes d'origine belge (61%). Nous en faisons l'état des lieux dans notre [rapport d'expérience](#)³.

Or, le contexte actuel tend à aggraver cette situation. Le nombre de postes vacants a diminué en 2020 et le chômage des jeunes a augmenté proportionnellement plus que pour les autres groupes d'âge⁴. Plus souvent dans des emplois peu rémunérés, précaires, à temps partiel ou en intérim, les jeunes issu·e·s de l'immigration sont particulièrement touché·e·s par les conséquences de la crise sanitaire et courent un risque accru de précarité.

Les résultats de notre enquête illustrent cette situation :

57%

des jeunes considèrent que leur secteur est en crise

83%

des jeunes trouvent qu'il est plus difficile d'obtenir un entretien d'embauche

64%

des mentors considèrent que les possibilités d'emploi pour leur mentee ont considérablement diminué

2. Les difficultés d'insertion professionnelle s'accroissent

Dans le cadre de cette enquête, nous avons demandé aux jeunes quelles étaient les difficultés d'accès à l'emploi qu'ils/elles pouvaient identifier en dissociant la situation avant mars 2020 et après mars 2020.

Deux constats s'imposent. **D'un côté, les principales difficultés rencontrées par ces jeunes n'ont pas disparu ces derniers mois** : la maîtrise des langues, le manque de confiance en soi, le manque de compréhension du marché de l'emploi, ou la difficulté à cibler et à postuler pour des offres d'emploi sont autant de barrières à surmonter pour leur insertion professionnelle.

Le manque de connaissance des codes culturels liés à la recherche d'emploi et le manque de réseaux pertinents restent également parmi les difficultés les plus citées par les jeunes.

D'un autre côté, de nouvelles difficultés apparaissent ou sont beaucoup plus souvent mises en avant à partir de mars.

- Les problèmes d'accès aux services publics
- La garde d'enfants
- Le manque de confiance en soi
- La difficulté à cibler et postuler à des offres d'emploi

2. Monitoring Socio-économique - Unia et SPF Emploi, Travail, et concertation sociale 2019

3. Rapport d'expérience: Le mentoring, la clé de l'insertion socio-professionnelle des jeunes issus de l'immigration? - DUO for a JOB, 2019

4. À Bruxelles, le taux de chômage des jeunes culmine à 28%. En Wallonie, on observe que l'accroissement de la demande d'emploi concerne toutes les classes d'âge, mais qu'elle est plus prononcée parmi les jeunes de moins de 25 ans (+5,3%). En Flandre, l'offre d'emploi a également diminué de + de 17%.

Si on isole les réponses des jeunes ayant répondu oralement à ces questions, on constate que l'accès aux services devient la principale difficulté et que la transformation des moyens de communication et de recherches via le digital prend de la place :

#1	#2	#3	#4	#5
Les problèmes d'accès aux services publics	Les langues	Le manque de maîtrise des outils de recherche d'emploi	Le manque de compétences numériques	Le manque de confiance en soi

L'accroissement des difficultés rencontrées par les jeunes accompagnés chez DUO for a JOB ne sont donc pas uniquement la conséquence des circonstances économiques liées au COVID-19 mais également de la manière dont la communication, les services et la recherche d'emploi se sont organisés dans ce contexte.

2.1 La situation sociale et financière des jeunes se détériore

On sait que vu le profil socio-économique des jeunes participant au programme, une bonne partie d'entre eux/elles cumulent des problématiques sociales impactant directement ou indirectement leur intégration professionnelle. Pour comprendre les circonstances de la recherche d'emploi des jeunes depuis mars 2020, nous avons donc également questionné leur ressenti par rapport à leur situation sociale. Quels sont les constats?

Isolement et solitude : Près de la moitié des jeunes (46%) disent se sentir isolé·e·s et ne pas avoir entendu parler des opportunités via des amis ou de la famille. Ce risque d'isolement est particulièrement présent pour les jeunes primo-arrivant·e·s arriv·e·s seul·e·s en Belgique qui ne disposent pas de réseau familial ou social et dépendent d'initiatives ou de structures externes pour avoir des contacts sociaux. Plus de la moitié (53%) des jeunes disent que pendant la période de la pandémie, ils/elles manquaient d'énergie et de motivation pour chercher un emploi.



 **1 jeune sur 2**
se sent isolé et manque de motivation

*“Je vis seul en Belgique et je n’ai pas de famille ici. J’ai également déménagé pendant la pandémie et je ne connaissais personne dans ma nouvelle ville. Au début de cette année, j’ai commencé une formation pratique avec le VDAB. C’est à plein temps, sur place, ce qui me permet d’apprendre le néerlandais de façon pratique et d’avoir des contacts sociaux.”
Yonas*, 27 ans, Mechelen*

Plus de problèmes sociaux et plus de problèmes financiers :

Plus d'un-e jeune sur deux pense que sa situation sociale (54%) et financière (56%) a empiré pendant la pandémie.

 **1 jeune sur 2**
pense que sa situation sociale (54%) et financière (56%) a empiré pendant la pandémie

Quand on croise cette donnée avec le niveau de diplôme acquis (peu importe qu'il soit reconnu ou non), on constate que 72% des jeunes n'ayant pas le CESS estiment que leur situation financière a empiré.

Situation financière empirée



Même constat du côté de la situation sociale qui est davantage perçue comme dégradée chez les jeunes qui sont moins diplômé-e-s.



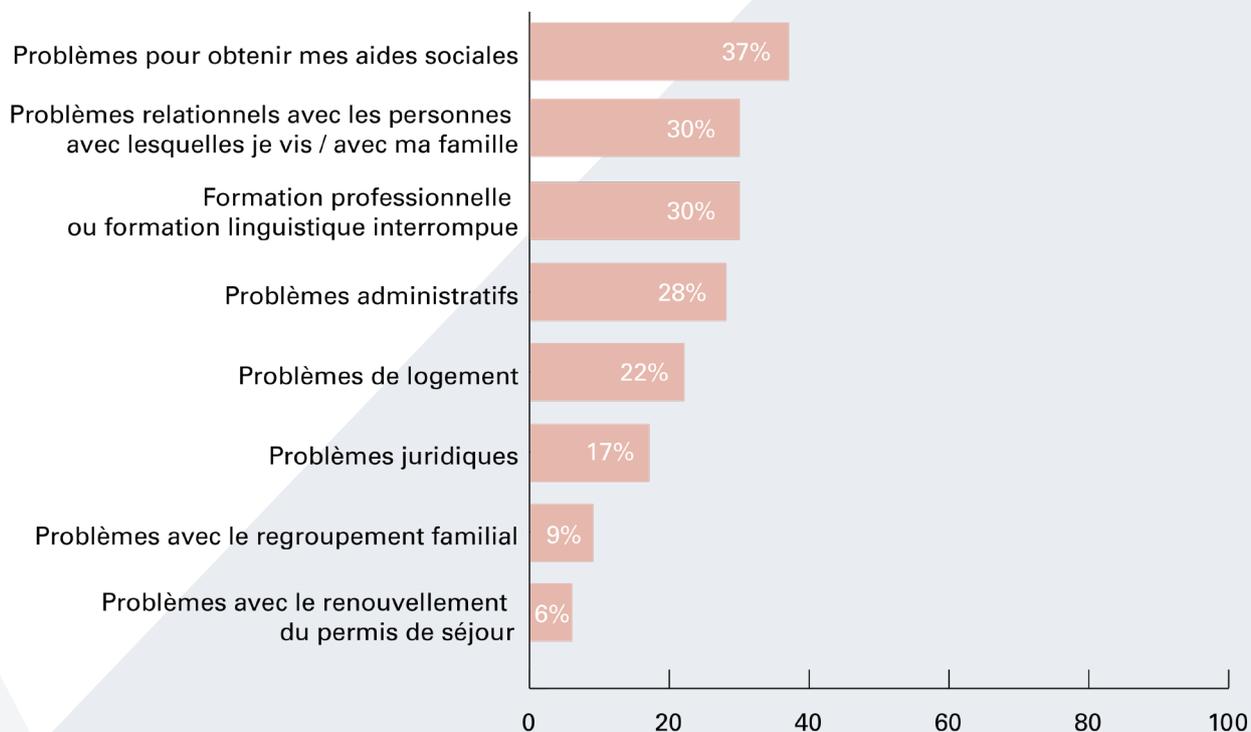
Différentes difficultés sociales

“L’année 2020, c’était une année très difficile pour moi et ma petite famille. En plein hiver de cette année-là, suite à une expulsion avant covid, on dormait dans notre voiture sans chauffage. Ensuite, vers le mois de février 2020, j’avais trouvé un boulot à Wavre par intérim. Après on était logé dans un hôtel (tout l’argent que je gagnais par semaine servait à payer l’hôtel). Au mois d’avril, tout le monde devrait quitter l’hôtel pour les mesures sanitaires. On a recommencé à dormir dans la voiture. Ensuite un ami qui squatte un appartement, nous a dit de payer une somme à son propriétaire pour nous accueillir. Nous étions confinés la-bas, sans eau ni électricité. Malgré tout ça, j’allais travailler à Wavre. Vers le mois d’août, le propriétaire a jeté toutes nos affaires (tous nos vêtements et nos souvenirs (diplôme) etc... En bref, on est restés les mains vides.”
Christian, 33 ans, Bruxelles*

Les principaux problèmes sociaux rencontrés durant cette période concernent des problèmes pour obtenir les aides sociales (plus d’un-e jeune sur trois), le manque de continuité des formations professionnelles et linguistiques, les problèmes liés au logement (ou à la cohabitation), les difficultés administratives (plus de ¼ des jeunes) et juridiques.

Les questions de séjour (renouvellement ou regroupement familial) sont également mentionnées à plusieurs reprises par les jeunes.

Problèmes sociaux rencontrés par les jeunes dont la situation sociale s’est détériorée*

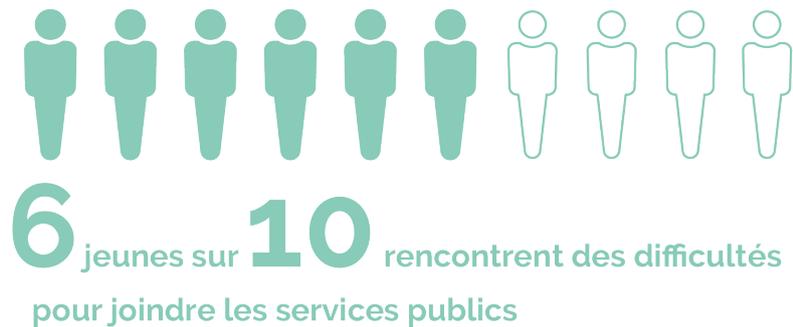


* Nombre d’incidences divisé par le nombre de jeunes qui ont répondu à la question.

2.2 Des services publics pas suffisamment accessibles

"C'est difficile d'avoir un rendez-vous, et maintenant quand je prends un rendez-vous, ça prend un mois, deux mois pour avoir un rendez-vous. Par exemple, quand on a besoin d'une attestation urgente, comme composition de ménage ou bien pour faire la demande de quelque chose, alors il faut attendre un rendez-vous dans un mois, ou quelques semaines, c'est incroyable. C'est très difficile, c'est pas juste la commune, c'est partout. "
Aziza*, 26 ans, Bruxelles

En dehors des facteurs liés à l'évolution du marché de l'emploi, on constate également un facteur aggravant pour la situation sociale des mentees: le manque d'accès aux services publics.



En effet, l'accès aux services pour résoudre les difficultés sociales décrites plus haut est devenu plus difficile pour près de 6 jeunes sur 10. De nouveau, nous constatons un effet diplôme: les personnes moins qualifiées ont proportionnellement beaucoup plus de difficultés à joindre les services publics.

Pourquoi? Ils/elles invoquent :

- Le manque de rendez-vous en présentiel (2/3 des jeunes)
- Les difficultés d'accès par téléphone (3/5 jeunes)
- Les délais de réponse par mail qui sont trop longs (2/5 jeunes)

"Depuis le confinement, je contacte mon assistant social du CPAS via e-mail. Avant, je n'avais jamais utilisé le mail. J'écris les mails avec l'aide du traducteur de Google, je traduis aussi les réponses. Le mois passé, le CPAS ne m'a pas payé. Je n'ai même pas pu payer mon loyer. J'ai envoyé un email à mon assistant social mais 15 jours plus tard je n'ai toujours pas de réponse. Ce matin, je suis allé au CPAS pour régler l'affaire. Il m'ont dit que mon assistant n'est pas là, qu'il y a un autre assistant qui va m'aider. Mais je ne sais pas qui, je n'ai pas pu le voir."
Mohamed*, 32 ans, Liège

Avant l'impact du COVID-19 déjà, la difficulté la plus générale et la plus constante des jeunes mentees était liée au manque d'information adéquate. Les jeunes, notamment primo-arrivant-e-s, manquent de référent pour les aider à décoder et trouver leur chemin dans toutes ces informations reçues. La langue est une barrière car la plupart des services et des sites n'offrent l'information pour y accéder qu'en français et/ou en néerlandais, manquent d'interprétariat et utilisent du jargon administratif incompréhensible pour une personne dont ce n'est pas la langue maternelle.

Le manque d'alternatives au contact digital ou téléphonique a donc renforcé ces barrières dans l'accès aux services publics des jeunes issu.e-s de l'immigration. Même pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le digital, les services sont moins accessibles, et les problèmes linguistiques peuvent compliquer le contact à distance avec des prestataires de services publics. **Ces barrières supplémentaires impliquent un risque concret de voir ces jeunes perdre le fil qui les lie au système. Il est donc impératif d'éviter ces situations de décrochage qui auraient un impact majeur sur les difficultés administratives des jeunes et pourraient mener à des situations de non droit et à un engrenage de précarité.**

2.3 Une transformation des moyens de communication et de recherche d'emploi via le digital problématique pour une partie des jeunes

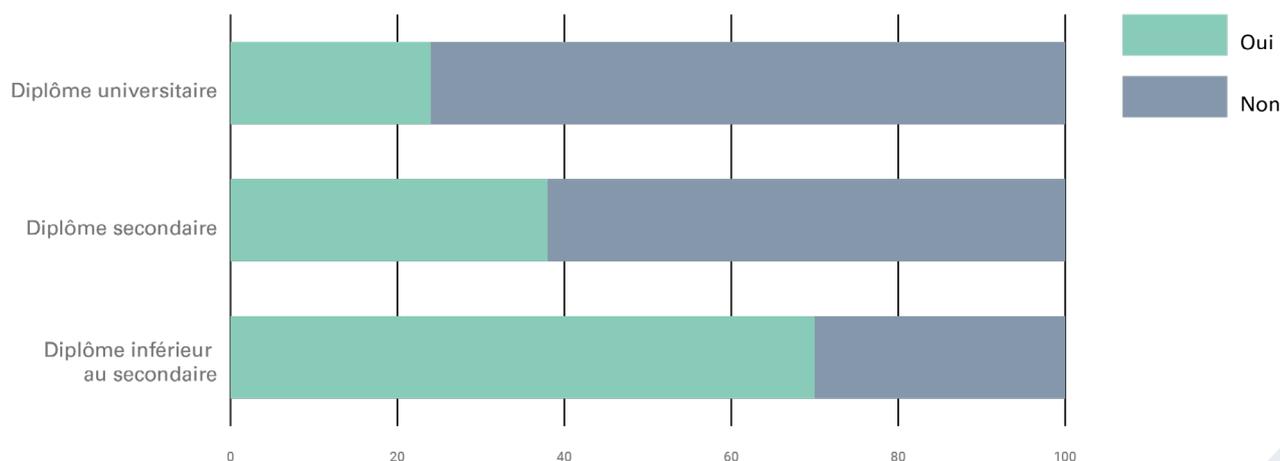
Les études le montrent⁵, une partie de la société n'arrive pas à suivre le rythme de la numérisation : "La crise du coronavirus a clairement démontré les opportunités que permettent les technologies numériques. Mais elle a aussi douloureusement révélé que tout le monde ne suivait pas le mouvement, ce qui entrave la participation de certaines personnes à la vie sociale et l'accès à leurs droits (...) Les constats chiffrés tendent à montrer que les bénéficiaires de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux."

Du côté des jeunes participant au programme, on constate que plus d'un-e jeune sur trois (38%) dit avoir des difficultés à chercher un emploi ou une formation en ligne.



*"La grande difficulté est que tout se passe online et je n'avais pas d'ordi. J'ai beaucoup de mal avec le numérique. Tout est bloqué même les intérimaires ne m'ont plus appelé pendant cette période! J' avais commencé une formation en février 2020 et j'ai dû interrompre au bout d'un mois à cause du confinement et impossible pour moi de suivre la formation online."
Mamadou*, 29 ans, Bruxelles*

Difficultés à faire des activités en ligne



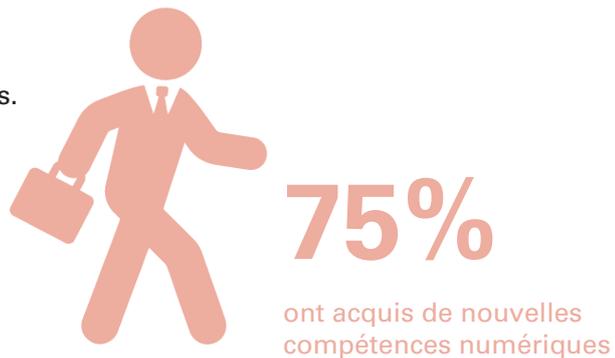
On constate ici également des écarts importants entre les niveaux d'éducation. Près de 8 jeunes universitaires sur 10 disent ne pas avoir de soucis avec la recherche d'emploi en ligne. La proportion s'inverse pour les personnes avec un diplôme inférieur au secondaire ou sans diplôme, dont plus de 70% rencontrent des difficultés à chercher un emploi en ligne.

“Depuis 2020 je cherche un travail. J'ai rencontré énormément de difficultés qui m'ont causé beaucoup de stress. Premièrement, j'ai beaucoup de mal avec les ordinateurs, je n'ai pas du tout cette notion là. Comment trouver du travail? Vers qui aller? Que faire pour avoir des contacts? Vu le covid, tu vois personne, personne ne te voit et le pire: on ne te répond pas au téléphone.”
Aissatou, 29 ans, Bruxelles

Pour ce dernier groupe, les difficultés sont de trois ordres :



Pourtant, dans ces circonstances “forcées”, on constate une formidable adaptation des jeunes dont trois quarts déclarent avoir acquis de nouvelles compétences numériques.



“J'ai découvert une partie de moi-même. En fait, toutes ces années quand on m'a dit 'fais ça sur internet' et je disais 'non je ne suis pas fort sur internet', c'était parce que j'ai pas essayé. Maintenant que j'ai vu que je n'avais pas le choix et que je dois tout faire via internet et avec des durées très longues pour obtenir des rendez-vous, j'ai appris une chose de moi-même. Quand je me force, je peux le faire.”
Ahmed*, 30 ans, Bruxelles

Les jeunes indiquent avoir principalement appris par eux/elles-mêmes ou grâce à de l'aide externe. Dans une moindre mesure, ils/elles mentionnent l'acquisition de matériel (reçu ou acheté) et le fait de suivre des cours. Parmi celles/ceux ayant reçu de l'aide, 82% disent avoir reçu de l'aide de leur mentor pour améliorer leurs compétences numériques. **Ceci renforce l'importance d'un accompagnement individualisé et flexible qui s'adapte aux besoins du/de la jeune tel que le mentoring offert par DUO for a JOB.**

3. Le digital, pas une fin en soi

Comme la plupart des services, DUO for a JOB a dû transformer son programme en 2020 pour pouvoir continuer à offrir un accompagnement aux jeunes.

Après avoir validé l'intérêt des mentors et mentees, DUO a créé dès le mois de juin 2020 une version digitale de toutes ses activités de mentorat. Celle-ci a permis à la fois de s'adapter au contexte sanitaire, d'offrir plus de flexibilité aux participant-e-s et d'améliorer la qualité des apprentissages (avec de plus en plus de contenus interactifs en ligne).

Nous constatons en effet que de nombreux·ses mentors et mentees apprécient l'option qui leur est offerte de se former et de se rencontrer au moins partiellement par le biais de moyens digitaux.

*“En fait pour les mentees avec enfants en bas âge et aussi pour moi c'est plus facile. Nos discussions virtuelles sont plus fréquentes et les horaires beaucoup plus flexibles.”
Valentina, 55 ans, Bruxelles*

Cependant, en repensant le programme, DUO a tenu à s'assurer qu'il reste accessible à tou-te-s. L'association a donc mis en place une procédure d'évaluation qui identifie les obstacles liés à l'absence de formation ou d'équipement informatiques et y apporte des solutions personnalisées au travers d'un système de prêt d'équipement et de formations. De cette façon, nous préservons le caractère inclusif de notre programme et contribuons à résorber les effets de la fracture numérique qui ont été accentués par la période.

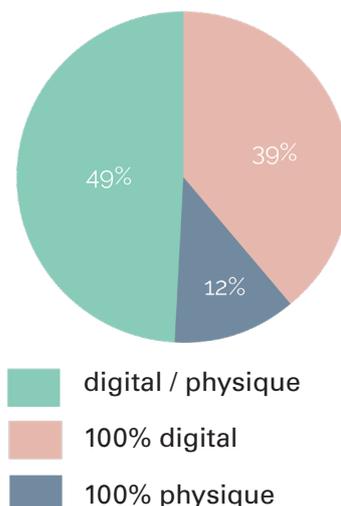
À côté de ces services adaptés, nous constatons qu'il reste essentiel d'offrir une alternative en présentiel à chaque étape. En effet, le digital n'est pas une option pour une série de jeunes pour des raisons qui sont certes liées à un manque de connaissances du digital, un manque d'équipement ou de maîtrise des codes liés à l'utilisation des outils digitaux, mais pas seulement.

Dans les commentaires de l'enquête, les mentors mettent aussi en avant les difficultés de langue, la qualité de la relation, le manque de convivialité, de sensibilité, la difficulté à mettre en place la confiance, à comprendre les non-dits, autant d'éléments difficilement appréhendables par les chiffres mais qui sont au cœur de l'accompagnement humain des mentors.

*“Pourquoi le numérique était-il difficile? Parce que mon mentee ne savait pas comment utiliser les outils numériques, que c'était le début de l'accompagnement, qu'il était plus difficile d'établir une relation de confiance et d'établir la rigueur et la ponctualité dans notre duo. Mon mentee avait aussi des difficultés de lecture et d'écriture et il n'était pas trop disponible à la maison (présence des enfants en bas âge),...”
Fabienne, 64 ans, Liège*

Depuis septembre 2020, le parcours d'un·e jeune peut donc être entièrement réalisé en présentiel (dans les locaux de l'association) et/ou à distance.

On constate d'ailleurs que même avec un programme digitalisé à disposition, seuls 39% des duos ont eu un parcours exclusivement digital. **Malgré les mesures très restrictives en vigueur en termes de distanciation sociale, 6 duos sur 10 ont donc choisi de faire au moins une partie de leur accompagnement en présentiel.**



Et pour la suite, quand on questionne les mentors sur le modèle idéal à l'avenir pour rencontrer les mentees, 67% d'entre elles/eux répondent "Certaines réunions numériques, d'autres physiques", 29% préfèrent le modèle 100% présentiel et seulement 4% envisagent un accompagnement uniquement digital.

Dans tous les cas, grâce à la mise en place d'alternatives et de solutions personnalisées, la continuité et la qualité des services et de l'accompagnement ont pu être garanties. Parmi les répondant-e-s, 93% ont continué à se voir au moins une fois par semaine.

4. Pour un futur inclusif

Puisque la crise a exacerbé les inégalités existantes, le plan de relance économique devra plus que jamais tenir compte des obstacles rencontrés par les groupes vulnérables sur le marché du travail. En ce qui concerne l'insertion professionnelle des jeunes issu-e-s de l'immigration, les recommandations de réforme du marché du travail formulées avant la crise, restent pertinentes⁶. De nouveaux points d'attention s'ajoutent.

Lorsqu'on traite les inégalités et qu'on souhaite réduire la précarité, la sécurité sociale et les services publics restent l'instrument de choix pour éviter que les plus fragiles ne perdent le fil. Il est donc primordial de s'assurer que l'accès soit garanti à tou-te-s. S'il est bien entendu utile de numériser les services, il nous paraît nécessaire de maintenir la possibilité d'y accéder dans le cadre d'une rencontre humaine, en présentiel pour celles et ceux qui en ont besoin. C'est particulièrement vrai pour les personnes vulnérables, y compris, par exemple, les nouvelles-aux arrivant-e-s ayant un déficit linguistique, les personnes moins instruites ou les personnes souffrant de problèmes psychologiques.

De manière plus globale, il est essentiel d'empêcher que la numérisation accélérée ne crée de nouvelles inégalités - ou n'aggrave les anciennes. La révolution numérique crée des opportunités incontestables mais devra pour se réaliser pleinement, ne laisser personne derrière. Il faudra investir davantage dans la mise à disposition de matériel, la création de possibilités de formation. Il faudra également créer de l'expertise sur la question de la digitalisation inclusive des services (y compris le mentorat) en mutualisant les bonnes pratiques. Mais pas seulement. **Pour accrocher les groupes les plus vulnérables, il faudra les accompagner en partant de leur point de départ et cela nécessite un soutien individualisé.**



6. Voir le Monitoring Socio-Economique de Unia & SPF Emploi, et le rapport d'expérience de DUO for a JOB

DUO for a JOB, prêt à faire partie de la solution

À ce titre, DUO for a JOB offre un accompagnement pertinent à trois endroits critiques au moment de dessiner le plan de la relance. Non seulement, **le mentorat favorise l'insertion professionnelle des jeunes issu-e-s de l'immigration** et permet de maintenir ou de recréer le lien avec le système pour des personnes en situation de vulnérabilité.

Il restaure également la solidarité intergénérationnelle et permet de lutter contre l'isolement des jeunes et moins jeunes. Via leur implication dans ce projet de citoyenneté active, **les 50+ "restent au contact" et valorisent leur place dans la société**, celle de seniors qui transmettent l'expérience de toute une vie.

Enfin, le manque d'espaces de rencontres et de liens dans un contexte économique et social difficile, tel que nous le vivons actuellement, couplé à une opinion publique déjà clivée et tendue, pourrait engendrer une augmentation des polarisations et des crispations. Dès lors, il est absolument crucial **d'offrir des plateformes de rencontres et d'échanges entre les citoyen-ne-s afin de maintenir le dialogue** et de créer des liens fondés sur la tolérance, l'ouverture et le respect mutuel.

Méthodologie

Les données présentées ont été collectées via une enquête réalisée auprès des 720 duos créés en 2020.

Du côté des mentees :

- 128 réponses via un questionnaire électronique ou un entretien téléphonique.
- 5 longs entretiens individuels pour creuser des thématiques plus précises

Du côté des mentors :

- 195 réponses via un questionnaire en ligne
- Un moment d'échange informel entre mentors autour de l'accompagnement en digital pour mettre en lumière les difficultés et les bonnes pratiques.
- Les retours provenant des évaluations et des interventions en 2020



DUO FOR A JOB
intergenerational coaching